



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y ANSIEDAD EN LOS  
TRABAJADORES DEL SECTOR FINANZAS EN LA  
CIUDAD DE MOQUEGUA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Bach. PISCOYA MANRIQUE, ROSARIO DEL PILAR**

**Bch. MORALES ENRRIQUEZ, JUNIOR LEIVAR**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dra. NANCY ELENA CUENCA ROBLES**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, quienes a lo largo de nuestro caminar nos han apoyado y motivado en nuestra formación académica creyendo en nosotros, en todo momento y no dudando de nuestras habilidades.

A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestro conocimiento, gracias a su paciencia, enseñanza y ayuda con el asesoramiento en la elaboración de la tesis; finalmente un eterno agradecimiento a nuestra Universidad Telesup.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar siempre con nosotros en todo momento de nuestra vida, por brindarnos la fortaleza y oportunidad de crecimiento; por permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestra vida y habernos dado salud, para lograr nuestros objetivos; por su infinita misericordia, bondad y amor derramada en nosotros.

A mi hijita, Brianna, por haberme apoyado en todo momento, por su confianza, comprensión y palabras de seguridad y valentía para culminar la carrera.

A nuestros padres, por habernos comprendido y apoyado en todo momento, por sus consejos, valores y motivación constante que nos ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

## RESUMEN

La investigación denominada “Estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020”. El objetivo de la investigación fue: determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020.

La metodología fue tipo básica, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores; se emplearon dos cuestionarios uno sobre el estrés y el otro relacionado con la ansiedad, ambos cumplieron con los requisitos de validez y la confiabilidad. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica rho de Spearman.

Entre los resultados encontrados se evidenció, que el estrés laboral se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,690 y p-valor 0,000).

**Palabras claves:** estrés, laboral, ansiedad, trabajadores.

## ABSTRACT

The research called "Work stress and anxiety in workers in the Finance sector in the City of Moquegua, 2020". The objective of the research was: To determine the relationship between work stress and anxiety in workers in the Finance sector in the City of Moquegua, 2020.

The methodology was basic type, non-experimental design, cross-correlational. The sample consisted of 70 workers; Two questionnaires were used, one on stress and the other related to anxiety, both met the validity and reliability requirements. The method used was the hypothetical deductive one, descriptive statistics were applied for the data analysis and the non-parametric Spearman Rho test was used for the hypothesis test.

Among the results found, it was evidenced that work stress is related to anxiety, with a considerable positive correlation level (Rho 0.690 and p-value 0.000).

**Keywords:** Stress, work, anxiety, workers.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	15
1.3.1. Justificación teórica .....	15
1.3.2. Justificación práctica.....	15
1.3.3. Justificación metodológica .....	16
1.4. Objetivos de la investigación .....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
<b>II. MARCO TERRICO</b> .....	<b>17</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	17
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	18
2.2. Bases teóricas .....	20
2.2.1. Variable 1. Estrés laboral.....	20
2.2.2. Variable 2. Ansiedad .....	25
2.3. Definición de términos básicos .....	28



<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>30</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	30
3.1.1. Hipótesis general .....	30
3.1.2. Hipótesis específicas .....	30
3.2. Variables de estudio .....	30
3.2.1. Definición conceptual.....	30
3.2.2. Definición operacional .....	31
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	31
3.4. Diseño de la investigación .....	31
3.5. Población y muestra del estudio.....	32
3.5.1. Población.....	32
3.5.2. Muestra.....	32
3.5.3. Muestreo.....	33
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.6.1. Técnica .....	34
3.6.2. Instrumento.....	34
3.7. Método de análisis de datos.....	36
3.8. Aspectos éticos .....	36
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
4.1. Resultados descriptivos.....	38
4.2. Resultados correlacionales .....	42
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	44
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	54
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	55
Anexo 3: Instrumentos .....	56
Anexo 4: Validación del instrumento.....	60
Anexo 5: Matriz de datos .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la población.....	32
Tabla 2.	Validación de expertos de los instrumentos: estrés laboral y ansiedad35	
Tabla 3.	Confiabilidad.....	36
Tabla 4.	Descripción de la variable estrés laboral .....	38
Tabla 5.	Distribución de frecuencias de las dimensiones del estrés laboral.....	39
Tabla 6.	Descripción de la variable ansiedad .....	40
Tabla 7.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la ansiedad.....	41
Tabla 8.	Sistema de hipótesis de la investigación .....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de percepción de la variable estrés laboral.....	38
Figura 2. Niveles de estrés laboral por dimensiones .....	39
Figura 3. Niveles de percepción de la variable ansiedad .....	40
Figura 4. Niveles de ansiedad por dimensiones .....	41

## INTRODUCCIÓN

El propósito investigativo fue determinar la relación entre el estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020.

En el primer capítulo, el problema de investigación, se presentan el planteamiento del problema, su formulación, la justificación y los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo, el marco teórico, se presentan los antecedentes del estudio, las bases teóricas y los términos básicos en las que se sustentan esta nuestra investigación.

En el tercer, capítulo marco metodológico, se encuentran las hipótesis variables, la operacionalización de las mismas, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de instrumentos de recolección de información, método de análisis de datos y los aspectos éticos.

Más adelante, se presentan los resultados de la investigación donde se presentan la validez y confiabilidad de los instrumentos, presentación y análisis de los resultados, y la discusión.

Finalmente, se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel mundial, hoy en día se enfrenta una pandemia COVID-19 que ha desestabilizado el desarrollo de la economía, ocasionado un gran índice de muertes jamás evidenciado a lo largo de la historia en muchos países; motivo por el cual, estos han tenido que tomar acciones como el aislamiento social. A pesar de las buenas intenciones de la OMS (2020) de encontrar cura alguna a través de tratamientos poco efectivos y vacunas que todavía no dan la solución al problema. Esto originó un pánico colectivo en la población, generando estrés y ansiedad por el temor al contagio y este desencadenó en muerte. En el ámbito laboral, los trabajadores se enfrentaron a una mayor presión para poder responder a las demandas que exige su labor, actualmente el uso de la tecnología y el exceso de información obligaron que su labor más extenuante continúe en su tiempo libre, lo cual ocasionó estrés, ansiedad y cansancio que se reflejó en cambios de conducta y desgano al desarrollar su labor.

Para la OIT (2016) en su revista científica *Estrés en el Trabajo*, Un reto colectivo, señaló al estrés como una reacción física y emocional debido a un desequilibrio emocional. Investigaciones realizadas en Europa, según la encuesta europea cuarenta millones de personas sufrían estrés relacionado con el trabajo con un 50 y el 60% del total de días de trabajo perdidos. En las Américas, según la I Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud (ECCTS, 2012), según los encuestados mencionaron haber sufrido de estrés o tensión (de 12 a 16%), tristeza o depresión (de 9 a 13%) o pérdida de sueño (13 a 19%) debido a las preocupaciones por las condiciones de trabajo. En Canadá (2011), el 57% de los encuestados presentaron altos índices de estrés, (54% reportado en 2001 y el 44% en 1991). En Chile, según la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2011), el 27.9% de los trabajadores y el 13.8% reportaron que el estrés y la depresión estaban presentes en sus empresas.

Según la OCDE (2015) en Ecuador en un estudio a 134 trabajadores de la Ciudad de Quito, se le aplicó la prueba MBI-ED y tuvo como resultados: que un

31% no posee nada de burnout, poco para un 28,4%, el 16,4% presenta un nivel medio, bastante para un 20,1% y considerado como extremo un 3,7%. En conclusión, se evidenció que la elevación de la desigualdad con respecto a las competencias o destrezas influyó de manera negativa en la productividad del trabajo, una buena gestión del recurso humano en países de Europa como Italia y España, sirvió para potencializar el rendimiento laboral con una aproximación del 10%, así podrían acercarse a la diferencia que poseen los Estados Unidos.

En Perú, el 43% tienen niveles altos de estrés laboral en tres aspectos como el agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal y sus causas, Alarcón (2017) señala que debido a la pandemia que vivimos enfrentando la mayoría de los trabajadores, conllevó en la necesidad de trabajar en forma remota para compensar los gastos personales y familiares ya que muchas veces las remuneraciones que se percibió solo cubrió las necesidades básicas, repercutiendo en frustración, malestar y bajo desempeño laboral y en otros casos despidos masivos debido a que muchas empresas tuvieron que cerrar, lamentablemente de esa realidad se generó ansiedad que se ve reflejó en nerviosismo, agitación o tensión, debilidad y cansancio, así como también otros trastornos.

En las empresas financieras de la ciudad de Moquegua contaban con trabajadores administrativos y asistenciales, por experiencia personal se pudo visualizar la gran responsabilidad que demandaba el trabajo administrativo, como las jefaturas de las diferentes áreas, el monitoreo para el cumplimiento de metas e indicadores propuestos, las capacitaciones y evaluaciones constantes que se realizaban para actualizar los conocimientos y procedimientos que debió tener todo trabajador, entre otras actividades; ello significó contar con una adecuada gestión del tiempo, para organizar las actividades según el grado de importancia y urgencia para no experimentar el estrés laboral, ya que desencadenaría un alto riesgo de morbilidad en la salud de los trabajadores.

Esta problemática, ha generado en nosotros la necesidad de contribuir ampliando el conocimiento relacionado al estrés laboral y su relación con la ansiedad.

Por lo antes mencionado, nuestro problema queda formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La Investigación se justifica porque trató de esclarecer la situación actual y problemática del estrés y como este se encuentra vinculado con la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua; es por ello que, se buscaron teorías sobre la problemática de estudio con la finalidad de enriquecer el conocimiento científico y sirva de sustento teórico a otras investigaciones con la misma temática.

### **1.3.2. Justificación práctica**

Respecto a la justificación práctica de la investigación, nos permitió partir de los resultados obtenidos, identificar que estrategias se requirieron para disminuir el estrés y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas, para lograr un mejor

desempeño laboral e identificación con su rol y la entidad, que coadyuvaron al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

La investigación metodológicamente está sujeta al diseño de investigación correlacional, así como en la recopilación y procesamiento de datos, para lo cual se utilizaron los cuestionarios validados por expertos y altamente confiables, para su aplicación en otros estudios investigativos similares.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar la relación entre el cansancio emocional y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020.

OE 2 Determinar la relación entre la despersonalización y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020.

OE 3 Determinar la relación entre la realización personal y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020.



## II. MARCO TERRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Tiene como fundamentaciones antecedentes, que son materia de investigaciones efectuadas con anterioridad a nivel nacional e internacional acerca sobre el estrés y ansiedad que aportaron significativamente para fortalecer a la presente investigación, respecto a las variables de estudio que a continuación se precisan:

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Pineda (2019) en su tesis: *Nivel de ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales*. Su objetivo fue identificar el nivel de ansiedad y estrés laboral en trabajadores. El estudio se llevó a cabo a través de una encuesta auto aplicada, basada en un tipo de investigación observacional de corte transversal, prospectivo con un nivel de investigación relacional. Se trabajó con un tamaño muestral de 260 vigilantes, cuyo resultado fue una correlación baja 0,211; por lo que, se recomendó empezar un programa de medicina ocupacional que aplique estrategias de protección al trabajador.

Machuca (2018) en su tesis: *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa*. Su objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores. La metodología fue de diseño correlacional, trasversal, con una muestra universal de 100 trabajadores, técnica encuesta y como instrumento cuestionario. Se concluye que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de - 0.234\* o que quiere decir que al incrementarse el nivel de estrés en los trabajadores disminuirá el desempeño laboral que estos puedan tener para la realización de sus actividades laborales.

Velarde (2018) en su tesis: *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata*. Su finalidad fue determinar el nivel de correlación entre los niveles de estrés laboral y

el desempeño laboral; fue de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Se encuestaron a 220 trabajadores, encontrándose una correlación entre las variables de 0,756, lo que indica la existencia de una correlación positiva. Fue necesario generar acciones que permitan aminorarlo, a través de orientaciones sugeridas por un especialista.

Clemente (2016) en su tesis, el objetivo fue determinar el nivel de estrés, ansiedad y depresión que presentan los profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud. El diseño fue descriptivo correlacional y transversal. La población muestral estuvo conformada por 36 profesionales. En la recolección de datos se empleó un cuestionario sociodemográfico, el inventario de ansiedad de Beck, el test de depresión de Beck y el cuestionario de estrés de Karasek, cuyo resultado fue que el nivel de estrés que predomina en los profesionales de enfermería es el estrés moderado, el nivel de ansiedad que predomina es la ansiedad mínima, nivel de depresión que predomina es la no depresión, los niveles de estrés, ansiedad y depresión valorados en el estudio varían.

Salirrosas y Rodríguez (2015) en su tesis: *Estrés laboral y desempeño de los asesores de telefonía móvil del Banco de Crédito del Perú*. Determinó la relación entre el nivel de estrés y desempeño, fue una investigación bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional de corte transversal, se aplicaron cuestionarios a 121 asesores cuyo resultado fue que existe una alta relación entre ambas variables. Concluye que a pesar que hay una relación alta, se deben crear estrategias que disminuyan la sobrecarga laboral y la comunicación hostil de los asesores con otros trabajadores.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Monterrosa, Dávila, Mejía, Contreras, Mercado y Flores (2020) en su artículo: *Estrés laboral, ansiedad y miedo a la COVID-19 en médicos generales colombianos*. El objetivo fue determinar la presencia de síntomas de estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos. La metodología es un estudio transversal que exploró síntomas y percepciones durante la pandemia de la COVID-19 en 531 médicos generales colombianos sometidos a cuarentena obligatoria que

laboraban en el Municipio General. Conclusión, siete de cada diez participantes presentaron síntomas de ansiedad o estrés laboral donde laboraban.

Barán (2018) en su tesis, tuvo como propósito establecer los niveles de relación entre la ansiedad y el estrés. El estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental contó con universo de 45 colaboradores del municipio de San Antonio del departamento de Suchitepéquez. Se aplicaron cuestionarios sobre la ansiedad y el manejo de estrés cuyos resultados fueron que hay una correlación alta 0,75 entre ambas debido a que hay una mayor tendencia de los colaboradores a padecer ansiedad debido a la sobrecarga laboral y un cúmulo de actividades laborales que realizan dentro del municipio, por ello propusieron la realización de talleres de relajación que disminuya la ansiedad y el estrés.

Fierro, Guadalupe y Vaca (2018) en su tesis, su objetivo fue analizar el estrés y la ansiedad en el personal de enfermería. El diseño de la investigación fue transversal y no experimental, el nivel de la investigación descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores del personal de enfermería, se aplicaron cuestionarios sobre la problemática de estudio. Los resultados fueron que hubo una relación baja debido a que existieron ciertos niveles de estrés laboral, esta variable no fue una determinante para que se genere ansiedad. Por ello, se sugirió desarrollar talleres y cursos de inducción sobre el manejo de técnicas de relajación y respiración para que el personal de enfermería pueda disminuir los distintos niveles de estrés y ansiedad.

Ruíz (2017) en el artículo, analizó la ansiedad y depresión: las enfermedades mentales más comunes en el país son las enfermedades mentales, muchas personas que viven en una sociedad vulnerable y que están propensas a padecer de alguna enfermedad no se dan cuenta o no quieren hacer evidente la exposición del padecimiento, el estudio fue de carácter descriptivo de corte transversal, se encuestó a un grupo de personas quienes señalaron que un 28% de la población guatemalteca padeció de una enfermedad mental debido a diversos factores los que destacan: el estilo de vida, violencia, inseguridad que generan estrés y deterioro de su salud mental.

Arcia, Leiva y Prado (2016) en su tesis: *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua*. Su objetivo fue la relación existente entre el estrés, ansiedad y desempeño laboral y cómo estas afectan en la psiquis del individuo. Es una investigación correlacional de diseño no experimental; la población estuvo compuesta por 42 empleados de la empresa a quienes se le aplicaron cuestionarios, los resultados obtenidos fue una correlación moderada 0,521, debido a que el estrés y la ansiedad están provocando alteraciones en los individuos, tales como: ausentismos, accidentes laborales, enfermedades, etc., que le impidieron desenvolverse de manera idónea en su sector de trabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1. Estrés laboral.**

#### **2.2.1.1. Definiciones de estrés laboral**

Roque (2016) definió:

Una asociación de factores que se dan en el organismo del colaborador con la intervención de estresores ocasionado de la actividad laboral y que eso genera problema de salud física y/o emocional, a ello se acopla la parte subjetiva del colaborador, lo que en conjunto será lo que afecta en menor o mayor medida al trabajador (p.45).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) definió como la respuesta tanto física como emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias que perciben el individuo y los recursos y capacidades con los que cuenta un individuo según su percepción para enfrentarse a esas exigencias. Con respecto al estrés laboral, está relacionado a cómo está organizado el trabajo, y como se dan las relaciones laborales, dándose cuando no se cumplen con las exigencias o se exceden de acuerdo a la habilidad de los trabajadores.

Según señala el Institute of Work (2014), la Organización Mundial de la Salud considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan (p.15-23).

Grau (2013) señaló que “es una consecuencia de la sobrecarga y la demanda frecuente en el entorno; por lo que, se indica que es un estrés negativo dado que dichas demandas superaron los recursos internos del ser humano produciéndole malestar físico y emocional” (p.32).

Hernández, Ortega y Reidi (2012) señalaron:

El conjunto de reacciones de tipo emocional, cognitivo, conductual y orgánico frente a circunstancias o situaciones adversas del ambiente laboral, en las cuales los individuos presentan estados de excitación y angustia, además de sentirse superados por las pretensiones y exigencias de su labor. El estrés laboral, implica diversos aspectos, no solo emocionales, sino también fisiológicos, los cuales repercuten y afectan significativamente en la conducta, en la salud y por lo tanto, en su desempeño y eficiencia de su labor, repercutiendo esto a su vez, tratándose de docentes en los niveles de enseñanza que se brinda a los estudiantes, lo cual a su vez repercutirá en el desempeño de estos en la sociedad, y en la contribución que estos tengan como ciudadanos responsables y competentes (p.69).

Como señalaron los autores Hernández, Ortega y Reidi, el estrés laboral afecta tanto al trabajador como a la organización, las conductas y actitudes laborales alteradas que presentan los trabajadores estresados y repercuten en su labor, lo cual se refleja en la desatención, cansancio, bajo rendimiento laboral, conllevando esta situación en algunos casos a despidos laborales.

Álvarez (2010) mencionó: “Es el resultado de una fuerte demanda, provocando que el ser humano pueda enfrentar situaciones difíciles” (p.26).

Al respecto, Norflok (2008) afirmó: “El estrés son agrupaciones de reacciones que surgen de manera involuntarias, cuando el organismo se encuentra frente a situaciones de amenazas y de conflictos, colocándonos en situación de vigilancia” (p.39).

Cano (2002) señaló: “Es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren” (p.41).

### **2.2.1.2. Enfoques del estrés laboral**

Del Hoyo (2004, p.85) refirió que existen tres tipos de enfoques con sus características y apoyados en teorías.

*Enfoque fisiológico*, este enfoque está apoyado por Selye (1946), quien refiere al estrés como un aspecto físico, es decir consecuencias que afectan a todo el ser humano. Considera que el estrés, es una consecuencia física frente a diferentes factores dañinos que existen en el entorno ambiental. Selye indica que hay tres fases de respuestas defensivas en la que se acomoda el cuerpo, estas son: alarma, se refiere a que el ser humano despierta de manera automática para responder frente a situaciones negativas del entorno o para evadir dicha situación; resistencia, en esta fase el cuerpo aún no se recupera y continua enfrentando a las demandas del entorno, se aprecia consecuencias más graves, y el estrés se hace indeterminado; agotamiento, dado que el estrés es indeterminado estimula que las fuerzas del individuo se colapsen, provocando daño al sistema psicoemocional dado que las demandas superaron la resistencia del organismo.

*Enfoque ingenieril*, Selye (1946, p.24) refiere que el estrés es una peculiaridad de los estímulos del ambiente del individuo, es decir viene a ser el peso que tiene las demandas respecto a la capacidad de afronte del ser humano en un ambiente dañino para el cuerpo, si esto es continua y permanente.

*Enfoque psicológico*, Del Hoyo (2004, p.85) indica que el estrés no solo se refiere al peso del trabajo o la forma, como responde de manera física el organismo frente a las demandas, el autor indica que el estrés tiene que ver con el aspecto cognitivo es decir es como la persona percibe la situación y como lo asume teniendo en cuenta sus habilidades, de ahí los grados de estrés que se aprecian.

### **2.2.1.3. Causas del estrés laboral**

Norfolk (2008, p.73), planteó el exceso de trabajo produce estrés y presiones demasiadas intensas. En especial a los docentes que tienen una elevada cantidad de estudiantes. Otro aspecto importante de reseñar es el descuento que se realiza por los minutos no dictados, lo cual obliga al docente a llegar angustiado para no perder la clase, muchas veces esa demora es por problemas familiares, situaciones

inesperadas y hasta de tráfico, aumentando el nivel de estrés antes del inicio de la jornada de trabajo. Situación que Norfolk detalla como “la lucha constante por cumplir con todos los compromisos en el tiempo previsto y mantener estrictos programas y horarios”.

Omar (1995, p.83) señaló que producen estrés “los trabajos paralelos, la competencia y la posibilidad de perder el trabajo”.

Sobre lo mismo Fontana (1995, p.20), señaló “las personas adquieren más responsabilidad, un horario poco a poco más estrecho y una carga de trabajo, que de manera constante aumenta sus demandas”.

Maslach y Jackson (1986:29) indican que el estrés es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que ocurre entre individuos que trabajan con personas.

#### **2.2.1.4. Principales efectos del estrés laboral**

En la vida todo acto tiene una consecuencia. Al tratar sobre el estrés, se tiene que indicar, que el estrés tiene consecuencias en las personas; sin embargo, es importante enfatizar los efectos del estrés a nivel fisiológico que muchas veces imposibilita realizar actividades cotidianas.

#### **2.2.1.5. Tipos de estrés laboral**

Según Manzano (2010, p.54) mencionó los siguientes:

- 1) *Estrés agudo*; este tipo de estrés se caracteriza por ser habitual y breve no permitiendo generar lesión grave y de fácil tratamiento, este tipo de estrés va a depender de las demandas y la forma como lo asume, si es mínima es adecuada, pero si incrementa el agotamiento.
- 2) *Estrés agudo episódico*; se caracteriza por ser más prolongado y se debe a que el individuo esta desorganizado y provoca tensiones en su vida diaria laboral y crisis, esta desorganización provoca que no asuma una actitud adecuada frente a situaciones agobiantes, generándole tensiones, estado emocional difícil de manejarlo, se muestra ansioso e irritable, asimismo su

nivel de relaciones se encuentra deterioradas, convirtiéndose su ámbito laboral el lugar más estresante y dañino para su salud.

- 3) *Estrés crónico*; se refiere a que el individuo presenta estresores casi de manera permanente refiriéndonos a meses y años, esto quiere decir, que le ocasiona daños físico y emocional provocando una disminución en su rendimiento y su calidad de vida.

#### **2.2.1.6. Factores desencadenantes del estrés laboral**

Según Travers y Cooper (1997) existen dos factores que producen el estrés, son los internos y externos. En lo que respecta a los factores internos, se refiere a las características propias de cada ser humano, lo que lo hace único y diferencial, siendo su intervención diferente en los diversos contextos que se involucra, se indica que la personalidad tiene que ver mucho con la forma de afronte de las situaciones; en cuanto a los factores externos son los que están ajenos a manejarlos los seres humanos, y que desequilibran el estado emocional del colaborador, siendo estos factores variados entre ellos tenemos: deficientes relaciones interpersonales, ambiente laboral inadecuado, ausencia de motivadores, multitareas y/o recargadas actividades, entre otras.

Travers y Cooper (1997) refiere que estas actitudes provocan en los individuos, situaciones estresantes que conlleva a desestabilizar su equilibrio emocional, y por ende, repercute en su ámbito laboral, familiar y social; de ahí la necesidad de las empresas establezcan estrategias que contribuyan a mejorar el estado biopsicosocial del individuo y por ende permitan que el trabajador brinde resultados óptimos en beneficio de la organización.

Melgosa (1999) menciona que el inicio del estrés laboral puede considerarse como de naturaleza interna o externa. El ser humano indistintamente el nivel social y cultural, en el que se encuentre, percibe agentes estresantes que vienen de las circunstancias externas del trabajo, la familia, entre otros; así como por otras circunstancias internas que son producidas por uno mismo, que quiere decir la forma en que cada uno tiene para solucionar los problemas.



### **2.2.1.7. Dimensiones del estrés laboral**

Maslach & Jackson, (1986), señalaron los aspectos que producen estrés laboral como son:

**Dimensión 1. Cansancio emocional:** hace referencia al sobre esfuerzo físico y cansancio emocional que se manifiesta debido a las continuas interacciones que los empleados mantienen entre ellos y con los clientes. Es el elemento central del síndrome y se caracteriza por la sensación de agotamiento en el centro laboral y de haber agotado todos los recursos emocionales.

**Dimensión 2. Despersonalización:** es el incremento de actitudes y respuestas cínicas a las personas que se les presta servicio, demuestran también actitudes pesimistas y negativas que surgen para prevenir el agotamiento emocional lo que provoca carencia de relaciones interpersonales y una gran incidencia a culpar a los demás por frustraciones personales.

**Dimensión 3. Realización personal:** es la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un concepto negativo, como consecuencia muchas veces de situaciones desagradables. El profesional puede sentir exceso de trabajo, originando insatisfacción personal y laboral.

### **2.2.2. Variable 2. Ansiedad**

#### **2.2.2.1. Definiciones de ansiedad**

Zarri (2019) mencionó: “La ansiedad es un conjunto de reacciones adrenérgicas de tensión, miedo, sudoración, respiración acelerada, que se convierte en un trastorno que pone en peligro la vida y salud de las personas que lo padecen” (p.45).

Rojas (2014) refirió a la “vivencia de miedo o temor ante una situación” (p.22); sin embargo, Stossel (2014) señaló que “es un proceso que experimenta el individuo de manera compleja y decisiva” (p.18).

Según, Corbí & Pérez-Nieto (2011) mencionaron que es una emoción común que indica alerta ante una situación adversa (p.27). Es importante precisar que son las posibles reacciones que enfrenta el individuo ante estímulos de peligro (Stein,

2005). Es importante mencionar que la ansiedad forma parte de todos los individuos ante las situaciones de la vida cotidiana, pero cuando se vuelve enfermedad y se produce de forma descontrolada se convierte en trastorno (Mardomingo, 2005).

Zubeidat, Sierra & Ortega (2003), refirieron de acuerdo con el enfoque psicodinámico de Freud, que la ansiedad es como un miedo sin objeto; lo que quiso de decir que muchas veces no podemos señalar su origen o el objeto concreto que lo provoca (p.23).

Finalmente, según el modelo de terapia cognitiva la ansiedad es tomada como una reacción subjetiva ante situaciones complicadas que muchas veces generan miedo y poco controladas (Clark, & Beck ,2012).

### ***2.2.2.2. Causas de la ansiedad***

Según Muriel, Aguirre, Varela y Cruz (2013, p.74) son:

- a) **Genéticos;** referidos a los posibles trastornos que presentan los individuos con predisposición hereditaria, con características complejas de acuerdo con su personalidad que muchas veces provoca afectación en el estado emocional.
- b) **Ambientales;** son los espacios, momentos, experiencias estresantes por lo que pasa la persona que desencadenan trastornos de ansiedad.

### ***2.2.2.3. Consecuencias de la ansiedad***

Según Moreno y García (2014) señalaron que las consecuencias que pueden dar origen de una enfermedad degenerativa como: psicósomáticas o psicofisiológicas, entre las que se destacan padecimiento en las cervicales, trastornos cardiovasculares (infarto o miocardio), úlceras gastroduodenales, asma y bronquitis, entre otras que llegan a ser enfermedades provocadas por un mal proceso curativo o controlado.

Es importante destacar que, si la ansiedad crónica permanece de manera continua durante años, creará una vulnerabilidad psíquica que se mantendrá en la vida adulta; es por eso, absolutamente necesario la ayuda temprana para erradicar

todo tipo de consecuencias que son consideradas modificadas y que se pueden restablecer en menor tiempo.

#### **2.2.2.4. Sintomatología**

De acuerdo con Muriel, Aguirre, Varela y Cruz (2013, p.74) son:

- a) **Cognitivo:** son situaciones como preocupación, miedo, temor, concentración, problemas para pensar, pensamientos negativos que siente la persona sobre sí mismo.
- b) **Fisiológicos:** referida a las afectaciones de la parte fisiológica de los individuos y se manifiestan con sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblores, molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de la boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas y escalofríos que generan incapacidad para enfrentarse a diversas situaciones.
- c) **Psicomotrices:** referidas a evitar situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse y tocarse), ir de un lado a otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, entre otros con declive a una baja iniciativa de salir adelante y las ideas irracionales que se adueñan de los pensamientos en la mente y las críticas que logran incidir aún más para dejar atrás lo que los demás piensen.

#### **2.2.2.5. Características de la ansiedad**

Para Pereyra (2008, p.28) son:

- a) Intensidad, es el grado de suceso o evento que conduce a la ansiedad.
- b) Duración; tiempo de los síntomas o causas que dan paso a la ansiedad.
- c) Extensión; señala la permanencia del estado de ansiedad.

#### **2.2.2.6. Tipos de ansiedad**

Según Rodríguez (2011) el tipo de ansiedad que pueda presentar conforme a los estados emocionales, la forma en que actúa y la forma de afrontar los eventos

va a ser determinante ya que eso da la pauta para emitir un buen diagnóstico. Al respecto, Hanton y Fletcher (2009) mencionaron los siguientes tipos:

- a) Ansiedad de estado, se refiere a la emoción temporal de una situación dada.
- b) Ansiedad de rasgo, referida a las mismas respuestas de los individuos ante diversas situaciones, es decir siempre se mantienen ansiosos, es denominada también ansiedad crónica (p.41).

### **2.2.2.7. Dimensiones de la ansiedad**

Clark & Beck (2012) mencionaron:

**Componente fisiológico.** El componente fisiológico o somático, se caracteriza por el incremento de la función del sistema nervioso autónomo, manifestándose externamente (temblor, aumento de la tensión muscular, sudoración, etc.) y, internamente (aceleración respiratoria, aceleración cardíaca, etc.). La respiración, la agitación, etc., forman parte de funciones corporales controladas y a diferencia de la palpitación, temblor, vómitos que son funciones involuntarias relativamente voluntarias.

**Componente afectivo-cognitivo.** Lo cognitivo es la percepción y el aspecto interno. También es un elemento importante para que la ansiedad tenga valor clínico. Se relaciona con la práctica interna, tiene un extenso número de variables vinculadas con la evaluación subjetiva de estímulos, estados y la percepción con la ansiedad. Por ejemplo, inquietud, miedo, preocupación, etc., la experiencia subjetiva del individuo con ansiedad es incómodo y muy parecida al miedo. La activación de los aspectos cognitivo y fisiológico conjunta constituyen la experiencia subjetiva de la ansiedad.

## **2.3. Definición de términos básicos**

**Afecto**, es el sentimiento que una persona siente hacia otra (Lerner, 1998).

**Ansiedad**, es una sensación de temor o miedo que padece un individuo ante una inquietud, situación conflictiva (Tomas-Sábado, 2016).

**Cansancio**, es el agotamiento mental o físico ante determinadas situaciones que impliquen esfuerzo (Molina, 2016).

**Depresión**, es un estado de intranquilidad muy intensa causado por algo desagradable o por amenaza a un infortunio o peligro (San y Arranz, 2010).

**Desempeño laboral**, es el rendimiento laboral y la acción que manifiesta el trabajador al realizar sus funciones que le exige su cargo para demostrar su competencia (Calderón et al. 2018).

**Despersonalización**, consiste en las alteraciones personales que padece el individuo (Lazarus, 1984).

**Emociones**, son manifestaciones fisiológicas y psicológicas de un individuo (Neil, 2005).

**Estrés**, son reacciones ante estímulos o situaciones conflictivos (Campos, 2006)

**Estrés laboral**, son respuestas psicológicas y conductuales adversas ante situaciones provocadas por presión y demanda de los empleadores u otros factores (Patlán 2019).

**Fisiológica**, es el funcionamiento de biológico de los seres vivos (Neil, 2005).

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 Existe relación entre el cansancio emocional y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020

HE 2 Existe relación entre la despersonalización y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020

HE 3 Existe relación entre la realización personal y la ansiedad en trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### ***3.2.1.1. Definición conceptual de la variable estrés laboral***

Es asociación de factores que se dan en el organismo del colaborador con la intervención de estresores ocasionado de la actividad laboral, y que eso genera problema de salud física y/o emocional (Roque, 2016).

###### ***3.2.1.2. Definición conceptual de la variable ansiedad***

La ansiedad es tomada como una reacción subjetiva ante situaciones complicadas que muchas veces generan miedo y poco controladas (Clark & Beck, 2012).

### **3.2.2. Definición operacional**

#### **3.2.2.1. Definición operacional de la variable estrés laboral**

Se determinó mediante la aplicación de un instrumento denominado estrés laboral creado por Maslach & Jackson (1986), empleado a los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, el cual cuenta con tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

#### **3.2.2.2. Definición operacional de la variable ansiedad**

Se evaluó mediante un cuestionario denominado inventario de ansiedad de Beck (BAI), creado por Clark & Beck (2012), el cual cuenta con dos dimensiones: componente fisiológico y componente afectivo-cognitivo, utilizado para determinar el nivel de ansiedad en los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua.

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

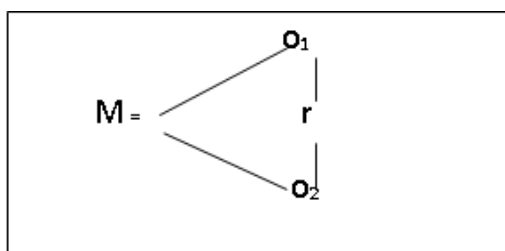
La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico. Para Vara (2015), “tiene como finalidad generar conocimiento y relación entre variables o constructos” (p.235). De acuerdo con lo descrito es básica, porque la investigación proporcionó un mayor alcance describiendo las teorías acerca del conocimiento de las variables estrés laboral y ansiedad, sin contrastarlas, es decir, no tienen fines prácticos ni inmediatos.

El nivel empleado fue descriptivo correlacional porque describió las cualidades y características de las variables de estudio, así como también correlacional porque determinó la relación que existe entre el estrés laboral y ansiedad (Vara, 2015).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional de corte transversal o transeccional. Según Vara (2015), porque “evalúa la relación entre dos o más variables, intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.237). En la investigación se relacionó las dos variables: estrés laboral y ansiedad.

El diseño correlacional es el siguiente:



Donde:

M: Trabajadores

O1: Estrés laboral

O2: Ansiedad

r: relación entre las observaciones de las variables

### 3.5. Población y muestra del estudio

#### 3.5.1. Población

Según Vara (2015), población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. (p,261).

La población estuvo conformada por 86 trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua.

**Tabla 1.**

*Distribución de la población*

Institución	Total de trabajadores
Sector finanzas	86

#### 3.5.2. Muestra

Vara (2015), muestra es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional. (p,261).

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$



N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la fórmula son los siguientes:

N= 86

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

E= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{86 * (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}{(0.05^2) * (86 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 70$$

La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua.

### 3.5.3. Muestreo

Es probabilístico, según Vara (2015), porque se calcula con anticipación cuál es la probabilidad de poder obtener las muestras que sean posibles a partir de una población o universo (p.263). El tipo de muestreo que se utilizó fue aleatorio simple. Vara (2015), “todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra” (p.263).

## **Criterios de selección**

### **1) Criterios de inclusión**

Ser trabajador (varones y mujeres) del sector finanzas en la ciudad de Moquegua. Haber asistido y/ o laborado el día de la encuesta.

### **2) Criterios de exclusión**

No haber asistido el día de la encuesta. No ser trabajador del sector finanzas en la ciudad de Moquegua.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, que “consiste en responder las preguntas para obtener datos fiables y válidos” Vara, (2012, p. 299).

### **3.6.2. Instrumento**

Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios sobre el estrés laboral y la ansiedad con sus respectivas dimensiones, indicadores e ítems (anexo 3).

## **A) Instrumentos**

### **1) Instrumento de estrés laboral**

El instrumento que se utilizó para medir el estrés laboral fue el cuestionario, que cuenta con 22 ítems bajo la escala de mediación de seis categorías, las cuales fueron: 0 = nunca, 1 = alguna vez al año o menos, 2 = una vez al mes o menos, 3 = algunas veces al mes, 4 = una vez a la semana, 5 = varias veces a la semana, 6 = a diario.

## **Ficha técnica**

Denominación	:	Estrés laboral
Autores	:	Maslach & Jackson, (1986)
Objetivo	:	Medir la percepción sobre el estrés laboral
Administración	:	Grupal
Tiempo	:	40 minutos
Nivel de medición	:	Escala politómica

## 2) Instrumento de ansiedad

El instrumento que se utilizó para medir la ansiedad fue el cuestionario. La escala empleada cuenta con 21 ítems. Este cuestionario fue trabajado bajo la escala de mediación de cinco categorías, las cuales fueron: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

### Ficha técnica

Denominación:	Inventario de ansiedad de Beck (BAI)
Autor:	Comeche MI y Cols
Objetivo:	Medir la percepción sobre el compromiso organizacional
Administración:	Grupal
Tiempo:	40 minutos
Nivel de medición:	Escala politómica

### B) Validez

El grado de validez es un instrumento de medida, es aquello que realmente pretende medir o sirve para el propósito que ha sido construido (Arribas, 2004, p.27). Por tal motivo, su construcción tiene como objetivo dar validez a los instrumentos que se aplicaron para la medición en la investigación (anexo 4).

De acuerdo con el proceso de validez, veracidad y consistencia en los instrumentos empleados, el juicio de peritos conformado por dos profesionales expertos en el tema emitió opinión crítica y otorgaron su valor de aprobación para la aplicación de la debida entrevista, dentro de los jurados que dieron el veredicto se detalla.

#### Tabla 2.

##### *Validación de expertos de los instrumentos: estrés laboral y ansiedad*

Validador	Grado	Resultado
José Avendaño Atauje	Magister en psicología clínica	Aplicable
Rosa María Mata Victorio	Magister en psicología educativa	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia Rosario Piscocoy y Junior Morales (2020)*

### C) Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición, se determina mediante diversas técnicas y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados (Hernández y Mendoza, 2018, p.62).

Para determinar la fiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, con los resultados se procedió a construir una base de datos y para la determinación de la confiabilidad de dichos datos, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento para respuestas de tipo politómicas.

**Tabla 3.**  
*Confiabilidad*

Variables	Alfa de Cronbach	N° Ítems
Estrés laboral	0,841	22
Ansiedad	0,750	21

Fuente: Base de datos de prueba piloto

Según la tabla 3, para el instrumento estrés laboral, el coeficiente alfa de Cronbach dio como resultado un valor de 0,841 el cual indica que el instrumento utilizado fue confiable (alta confiabilidad) para los fines de la investigación. De forma similar, para la ansiedad, el coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,750.

#### 3.7. Método de análisis de datos

Una vez concluida la recopilación de información, se procedió al análisis descriptivo de los datos, se realizó con el software estadístico SPSS versión 24.0, los datos fueron tabulados para cada variable con sus respectivas dimensiones

Los resultados están presentados en tablas y figuras, reportando las frecuencias absolutas y los porcentuales, para el análisis inferencial de los resultados se utilizó el Rho de Spearman.

#### 3.8. Aspectos éticos

La investigación se realizó bajo criterios y principios éticos enmarcados en el Código de Ética Profesional del Psicólogo del Perú en su Capítulo XI, toda investigación en psicología debe asumir con responsabilidad, honestidad y respeto a la libertad de los participantes; por lo que se consideró lo siguiente:

**Consentimiento informado:** Se explicó a los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua, en qué consistiría la investigación y la importancia de los resultados; a fin de que participen de manera voluntaria después de haber recibido una aclaración sobre la investigación.

**Intimidad, anonimato y confidencialidad:** es fundamental el rigor y la ética, desde el inicio de la investigación, se manifestó que no se publicarán los nombres de los encuestados y que la información será exclusivamente del manejo de los investigadores.

**Dignidad humana:** comprender el derecho del trabajador a la autodeterminación que consiste en que expresen lo que siente, piensa y hace sin ningún tipo de imposición.

**Beneficencia, costos y reciprocidad:** en cuenta todas las precauciones necesarias para evitar en los trabajadores (varones y mujeres) sean expuestos a daños físicos y psicológicos. Es importante señalar que no se presentaran evidencias como audios, videos o fotografías del estudio ya que este es anónimo y de manejo exclusivo de la investigación.

## IV. RESULTADOS

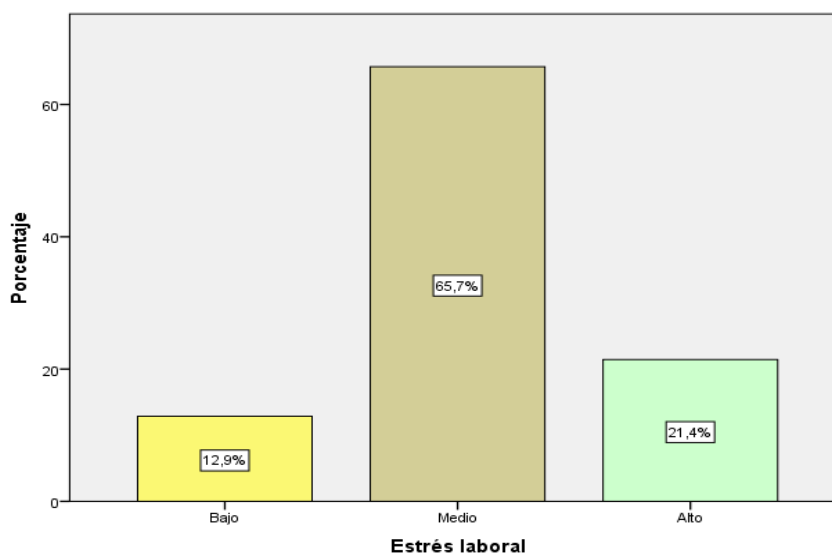
### 4.1. Resultados descriptivos

Después de haber realizado el trabajo de campo con la aplicación de instrumentos para la variable estrés laboral y ansiedad se ha llegado a los siguientes resultados.

**Tabla 4.**

*Descripción de la variable estrés laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	12,9
Medio	46	65,7
Alto	15	21,4
Total	70	100,0

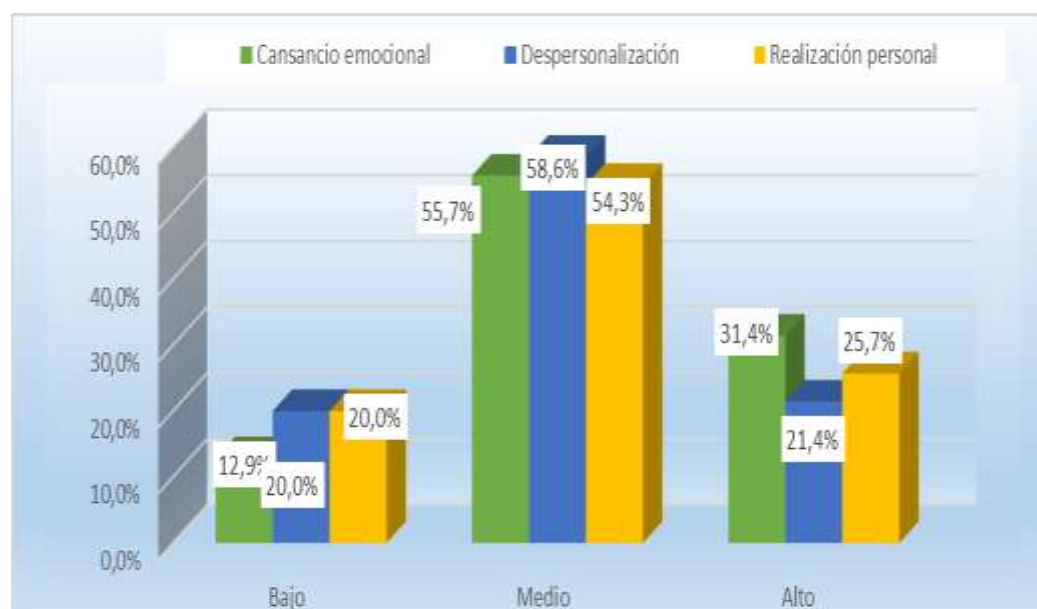


**Figura 1.** Niveles de percepción de la variable estrés laboral

De los resultados que se aprecian en cuanto a los niveles de estrés laboral, se tiene el nivel de moderado con un 65,7% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 21,4%, en cuanto al nivel bajo este es de 12,9% que difiere en 8,5% al nivel alto.

**Tabla 5.***Distribución de frecuencias de las dimensiones del estrés laboral*

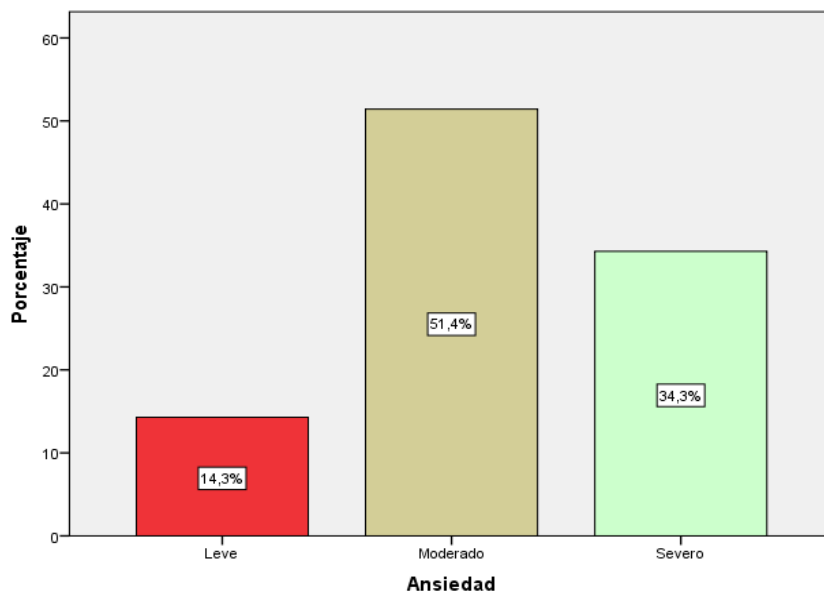
Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Cansancio emocional	Bajo	9	12,9%
	Medio	39	55,7%
	Alto	22	31,4%
Despersonalización	Bajo	14	20,0%
	Medio	41	58,6%
	Alto	15	21,4%
Realización personal	Bajo	14	20,0%
	Medio	38	54,3%
	Alto	18	25,7%

**Figura 2.** Niveles de estrés laboral por dimensiones

Respecto a la tabla 5 y a la figura 2, en la dimensión cansancio emocional se percibe que el 12,9% percibe un nivel bajo; el 55,7% un nivel moderado y el 31,4% un nivel alto; con respecto a la dimensión despersonalización el 20,0% perciben un nivel bajo; el 58,6% un nivel moderado y el 21,4% un nivel alto. En la dimensión realización personal el nivel moderado es el predominante; el 20,0% percibe un nivel bajo; el 54,3% un nivel moderado y el 25,7% un nivel alto.

**Tabla 6.**  
*Descripción de la variable ansiedad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Leve	10	14,3
Moderado	36	51,4
Severo	24	34,3
Total	70	100,0



**Figura 3.** Niveles de percepción de la variable ansiedad

De los resultados que se aprecian en cuanto a los niveles de ansiedad, se tiene el nivel de moderado con un 51,4% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de severo que presenta el 34,3%, en cuanto al nivel de leve este es de 14,3%.



**Tabla 7.***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la ansiedad*

Dimensiones		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Componente fisiológico	Leve	5	7,1%
	Moderado	38	54,3
	Severo	27	38,6%
Componente afectivo-cognitivo	Leve	15	21,4%
	Moderado	29	41,4%
	Severo	26	37,1%

**Figura 4.** Niveles de ansiedad por dimensiones

Respecto a la tabla 7 y a la figura 4, en la dimensión componente fisiológico se percibe que el 7,1% percibe un nivel leve; el 54,3% un nivel moderado y el 38,6% un nivel severo, siendo el nivel moderado el predominante en esta dimensión; con relación a la dimensión componente afectivo-cognitivo el 21,4% percibe un nivel leve; el 41,4% un nivel moderado y el 37,1% un nivel severo, siendo el nivel moderado el predominante en esta dimensión.

## 4.2 Resultados correlacionales

**Tabla 8.**

*Sistema de hipótesis de la investigación*

Hipótesis	Variables * Correlación	Rho Spearman	Significatividad bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Estrés laboral * ansiedad	,690**	,000	70	Considerable
Hipótesis específica 1	Cansancio emocional * ansiedad	,582**	,000	70	Moderada
Hipótesis específica 2	Despersonalización * ansiedad	,680**	,000	70	considerable
Hipótesis específica 3	Realización personal * ansiedad	,499**	,000	70	Moderada

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral )

### Interpretación:

Respecto al establecimiento de hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión y de acuerdo a los datos procesados, se utilizó del rho de Spearman, a través de ello, se obtuvieron los siguientes resultados.

Se puede señalar que la hipótesis general (estrés laboral y ansiedad) tienen un nivel de correlación cuyo nivel es positiva considerable según las escalas de Sampieri con un (rho 0,690 y p-valor 0,000), lo que nos indica que, a mayor estrés laboral del trabajador, existe una mayor ansiedad.

En tanto que para la hipótesis específica 1, (cansancio emocional \* ansiedad), se obtuvieron los siguientes resultados: el nivel de correlación es positiva moderada (rho 0,582 y p-valor 0,000), por lo que se acepta la hipótesis alterna la variable cansancio emocional se relaciona con la ansiedad. Lo que nos indica que, a mayor cansancio emocional del trabajador, existe una mayor ansiedad.

La hipótesis específica-2 (despersonalización \* ansiedad) el nivel de correlación es positiva moderada (rho 0,680 y p-valor 0,000); por lo que se acepta la hipótesis alterna la dimensión despersonalización se relaciona con ansiedad. Lo

que nos indica que, a mayor despersonalización del trabajador, existe una mayor ansiedad.

Respecto a la hipótesis específica-3 (Realización personal\* ansiedad) el nivel de correlación es positiva moderada ( $Rho$  0,499 y  $p$ -valor 0,000); por lo que, se acepta la hipótesis alterna la dimensión realización personal se relaciona con ansiedad. Lo que nos indica que, a mayor realización personal del trabajador, existe mejor manejo de la ansiedad.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

En cuanto a la hipótesis general, el estrés laboral se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho$  0,690 y p-valor 0,000). Estos resultados son opuestos a los de Pineda (2019) quien encontró una relación baja debido a que no se ejecutan programas de salud ocupacional que proteja a los trabajadores de padecer tensiones emocionales que desencadenen en estrés y ansiedad y que repercuta en sus actividades laborales. Según Clemente (2016) los resultados obtenidos fueron de una moderada correlación debido a que se aplicaron el test de estrés y ansiedad con la finalidad de detectar a tiempo este tipo de padecimientos y no repercuta en la salud física y emocional de los trabajadores. Los datos obtenidos son contrarios a los obtenidos puesto que los trabajadores del sector finanzas en la ciudad de Moquegua cuenta con un departamento psicológico, el apoyo y orientación de psicólogos que evalúan y orientan a los trabajadores para superar este tipo de tensión y ansiedad.

En cuanto a la hipótesis específica 1, el cansancio emocional se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho$  0,582 y p-valor 0,000). A pesar de que en el estudio de Salirrosas y Rodríguez (2015) mantienen una relación alta, ellos enfatizaron que se deben crear estrategias que disminuyan la sobrecarga laboral y evitar el cansancio emocional de los trabajadores, y muchas veces esto se origina por el maltrato de los jefes y la poca comunicación asertiva con los trabajadores, así también, Barán (2018) señaló una alta relación debido a que los empleados tiene una gran sobrecarga laboral y un cúmulo de actividades laborales que realizan dentro del municipio, por ello, propone la realización de talleres de relajación que disminuyan la ansiedad y el estrés. Estos resultados distintitos a los obtenidos, debido a que existe una distribución oportuna de tiempos flexibles para la ejecución de actividades laborales de los trabajadores en tiempos de pandemia.

En cuanto a la hipótesis específica 2, la despersonalización se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho$  0,680 y p-valor

0,000), Al respecto, Arcia, Leiva y Prado (2016) señalaron una moderada relación debido a que algunos de los trabajadores manifestaron descontento y poca motivación, por parte de las autoridades de la institución, lo que interfieren en sus actividades laborales, estos resultados fueron contrarios a los de Ruíz (2017) porque los trabajadores demuestran despersonalización en su centro laboral, y no lo manifiestan ni quieren hacer evidente esta sensación, por temor a reacciones de los jefes superiores, estos resultados contrarios a los obtenidos debido a que para evitar la despersonalización se realizan terapias comunicativas por el departamento psicológico del sector finanzas de Moquegua.

En cuanto a la hipótesis específica 3, la realización personal se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva media ( $Rho$  0,499 y  $p$ -valor 0,000). Los resultados de Fierro, Guadalupe y Vaca (2018) refirieron que hay un nivel de relación baja debido a que el estrés y la ansiedad, repercuten significativamente en la realización personal de los trabajadores, por ello es recomendable realizar talleres, capacitaciones por personal idóneo para reducir los niveles de estrés y ansiedad en los trabajadores; sin embargo, Velarde (2018) señaló una alta relación, por lo que se deben generar acciones que disminuyan el estrés y la ansiedad, y puedan dar paso a que los trabajadores mejoren no sólo su desempeño laboral sino también su realización personal.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El estrés laboral se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho$  0,690 y p-valor 0,000).

**Segunda:** El cansancio emocional se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho$  0,582 y p-valor 0,000).

**Tercera:** La despersonalización se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva considerable ( $\rho$  0,680 y p-valor 0,000), siendo esta la dimensión que presenta menos impacto sobre las demás.

**Cuarta:** La realización personal se relaciona con la ansiedad, con un nivel de correlación positiva media ( $\rho$  0,499 y p-valor 0,000). A mejor realización personal, mejor manejo de la ansiedad.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Promover jornadas laborales, talleres de salud ocupacional en donde se detecten problemas de estrés y ansiedad dirigidas por especialistas y que se realicen en horarios flexibles que motiven la participación mayoritaria de los trabajadores.
- Segunda:** Brindar orientación y tratamiento psicológico a los trabajadores que están pasando por síndrome de estrés laboral.
- Tercera:** Desarrollar programas preventivos de estrés y ansiedad dirigidos a los trabajadores, promocionando estrategias útiles para el manejo del estrés laboral crónico.
- Cuarta:** Mejorar las condiciones laborales y materiales para los trabajadores, y estos puedan encontrar mayores facilidades para el desempeño de su trabajo y de esta manera, puedan fortalecer su realización personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, R. (2017). *Psicología de los peruanos en el tiempo y la historia*. Universidad Ricardo Palma, Editorial Universitaria, Lima-Perú.
- Álvarez, F. (2010). Evaluación de la acción docente en Latinoamérica. Santiago de Chile: *Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina PREAL*.
- Arcia, D. Leiva, P. y Prado, M. (2016) *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Arribas, M. (2004) *Diseños y validación de cuestionarios. Matronas profesión 2004; vol. 5 (17): 23-29*.
- Barán, A, (2018) *Ansiedad y estrés en el municipio de San Antonio del departamento de Suchitepéquez* (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Calderón, J. et all. (2018). *Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación, 2(7), 15-22*.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Extraído el 21 de noviembre, 2020 de [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)
- Campos, M. A. (2002). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Clark, D. y Beck, A. (2012). *Cognitive Therapy of Anxiety Disorders: Science and Practice*. New York: The Guilford Press.
- Clemente, S. (2016) *Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de Amarilis – Huánuco*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Huánuco.



- Corbí, B. y Pérez-Nieto, M. (2011). *Estilos de afrontamiento en el consumo de alcohol adolescente*. Póster presentado en las XXXVIII Jornadas Nacionales de Sociodrogalcohol. Madrid.
- Del Hoyo, M (2004). *Estrés laboral del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, Madrid, España.
- Fierro, S. Guadalupe, J. y Vaca, G. (2018) *Estrés laboral y ansiedad en el personal de enfermería del instituto psiquiátrico Sagrado Corazón*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Fontana, D. (1995) *Control del estrés* (1era.ed.Edit.El manual moderno, México.
- Grau, A. (2013). *Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales*. Gaceta Sanitaria, 19, 463-469.
- Hanton, S., Fletcher, D. (2009). Stress in elite sport performers: A comparative study of competitive and organisational stressors. *Journal of Sports Sciences*, 23, 1129–1141
- Hernández, A., Ortega, R., Reidl, L. (2012). *Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos*. *En-claves del Pensamiento*, vol. VI, núm. 11, enero, 2018. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México. Recuperado de [Http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=141125357007](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=141125357007)
- Hernández-Sampieri, R & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 P. 62
- Institute of Work, H. a. (2014). Serie protección de la salud de los trabajadores No.3. La Organización del trabajo y el estrés., 15-23.
- Lazarus, R. y Folkman, S, (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Nueva York, EEUU: Springer Publishing Company, p. 65).
- Lerner, H. (1998). Afectos, afecciones, afectaciones. *Revista APdeBA*, XX (3), pp. 683-704.

- Neil, C. (2005). *Fisiología de la conducta*. Universidad de Massachusetts. Pearson Educacion, SA. Madrid, 2005. 8° edición, p. 378-379.
- Machuca, J. (2018) *Estrés y desempeño laboral en los trabajadores de la GREA, Arequipa* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Manzano, F. (2010). *Investigación sobre nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle*. Investigación de la Universidad Enrique Guzmán y Vale, Lima, Perú.
- Mardomingo, M. (2005). *Trastornos de ansiedad. El anhelo sin fin*. Psiquiatría para padres y educadores. 2ª ed. Madrid: editorial Narcea; 2004a. p. 53-84.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Melgosa, J. (1999). *Sin estrés, 1a edición*. España: SAFELIS.
- Molina, L. (2016). *Síndrome Dr. House*. Luis Carlos Molina Acevedo.
- Monterrosa, A. Dávila, R.Mejía,A. Contreras,J. Mercado,M. y Flores,Ch. (2020) Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. Vol. 23 Núm. 2 (2020): agosto-noviembre 2020: Cirugía general, Coronavirus, Hemorroides.DOI: <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Moreno, P. y García, J. (2014) *Dominar las crisis de ansiedad: Una guía para pacientes*.Sexta edición Serendipi Y, España.
- Norflok, D. (2008). *El estrés del ejecutivo. Cómo reconocer el estrés y utilizarlo en beneficio propio*. EDIC. Mérida, Venezuela.
- OIT (2016) *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo servicio de administración del trabajo, inspección del trabajo y seguridad y salud en el trabajo – Labadmin/osh*. Ginebra.
- Omar, A.(1995).*Stress y coping.Estrategias de coping y sus interrelaciones con los niveles biológicos y psicológicos*.Editorial Lumen,Argentina.

- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?. Universidad Nacional Autónoma de México, Revista Salud Uninorte, vol. 35, núm. 1, 2019
- Pereyra, M. (2008). Decida ser feliz. (1ª. ed.). España. Editoriales: Agencia de publicaciones México Central, A.C. y Asociación publicadora interamericana Florida 33172 USA.
- Pineda (2019) Nivel de ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de vigilancia privada asociados a características laborales (Tesis de licenciatura) Universidad Privada de Tacna.
- Rodríguez, V. (2011). *Vivir sin Ansiedad*. (1ª. ed.). España. Edita: editorial MAD, S. L. Alcalá Sevilla.
- Rojas, E. (2014). *Como superar la ansiedad*. (1ª. ed.). Planta, S.A., 2014. Ediciones: Temas de Hoy; sello editorial de Planeta, S. A. Depósito legal: B. 22.015-2014
- Roque, J. (2016). *Estrés laboral*, Buenos Aires, Argentina <http://juanroque.com/estres-labora/>
- Ruiz, R. (2017). Depresión y ansiedad: las enfermedades mentales más comunes en el país. *En la sección de noticias Guate, edición electrónica, Guatemala, C.A.* Recuperado <http://www.soy502.com/articulo/depresion-ansiedad-enfermedades-mentales-mas-comunes-pais68696>
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015) *Estrés laboral y desempeño de los asesores de telefonía móvil del Banco de Crédito del Perú*. (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego.
- San, L. y Arranz, B. (2010) *El medico en casa, Comprender la Depresión*. Editorial Amat. S.L Barcelona, 2010, p. 9-13
- Selye, H. (1946). The General Adaptation Syndrome and the Disease of adaptation. *Journal Clinical Endocrinol*, 6, 117-230.
- Stein, D. (2005). *Manual clínico de los trastornos de ansiedad*. Barcelona: Ars Médica.

- Stossel, S. (2014). *Ansiedad; miedo, esperanza y la búsqueda de la paz interior*. Título original: *MyAgeofAnxiety*. (1ª. ed.). Editorial Planeta, S.A., 2014. Seix Barral, un sello editorial de Editorial Planeta, S.A. Avda. Diagonal, 662-664,08034 Barcelona,España.
- Tomás-Sábado, J. (2016). *Miedo y ansiedad ante la muerte*. Herder Editorial, S.L., Barcelona,
- Travis C y Cooper C (1997). *Teacher under pressure*. Stress in the teaching profession. Londres: Routledge.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Editorial Macro, Lima, Perú.
- Velarde, Z. (2018) *El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tambopata*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Zararri, G. (2019) *El fin de la ansiedad*, Primera edición, editorial Vergara, Colombia.
- Zubeidat, I., Sierra, J.C., & Ortega, V. (2003) *Ansiedad, angustia y estrés. Malestar e subjetivade.*, p.23.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: Estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el <b>cansancio emocional</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la <b>despersonalización</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la <b>realización personal</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre el <b>cansancio emocional</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la <b>despersonalización</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la <b>realización personal</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación entre el estrés laboral y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la relación entre el cansancio emocional y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p> <p>Existe relación entre la <b>despersonalización</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p> <p>Existe relación entre la <b>realización personal</b> y la ansiedad en trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua, 2020</p>	<p><b>Variable 1: Estrés laboral</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cansancio emocional</b></li> <li>• <b>Despersonalización</b></li> <li>• <b>Realización personal</b></li> </ul> <p><b>Variable 2: Ansiedad:</b> Inventario de Ansiedad de Beck (BAI)</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente fisiológico</b></li> <li>• <b>Componente afectivo-cognitivo</b></li> </ul>	<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental -Transversal</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Población censal:</b> Estuvo conformada por 86 trabajadores del sector Finanzas en la ciudad de Moquegua <b>Muestra:</b> 70 trabajadores</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario de estrés laboral Autores: Maslach &amp; Jackson (1986) Inventario de Ansiedad de Beck (BAI) Autores: Clark &amp; Beck (2012)</p> <p><b>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL</b> <b>Descriptiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>- Figuras estadísticas</li> </ul> <p><b>Inferencial:</b></p> <p>Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> <p>Dónde:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p><math>r_s</math> = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

**Título:** Estrés laboral y ansiedad en los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua, 2020

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
Estrés laboral	Es asociación de factores que se dan en el organismo del colaborador con la intervención de estresores ocasionado de la actividad laboral y que eso genera problema de salud física y/o emocional (Roque, 2016).	Se determino mediante la aplicación de un instrumento denominado Estrés laboral de Maslach & Jackson (1986), empleado a los trabajadores del sector finanzas en la Ciudad de Moquegua.	Cansancio emocional	Sensación de depresión Agotamiento emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	0= Nunca 1 = Algunas veces al año o menos 2 = Una vez al mes o menos 3 = Algunas veces al mes 4 = Una vez a la semana 5 = Varias veces a la semana 6= A diario	Bajo [22-58] Medio [59-95] Alto [96-132]
			Despersonalización	Respuesta impersonal Carencia de sentimientos	5, 10, 11, 15, 22		
			Realización personal	Sentimientos de competencia Realización	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		
Ansiedad	La ansiedad es tomada como una reacción subjetiva ante situaciones complicadas que muchas veces generan miedo y poco controladas (Clark, & Beck, 2012).	Se evaluó mediante un Inventario de Ansiedad de Beck (BAI) de Clark & Beck (2012) para determinar el nivel de ansiedad en los trabajadores del sector finanzas en la Ciudad de Moquegua.	Componente fisiológico	Síntomas fisiológicos	1, 2, 5, 6, 11, 14, 17, 18, 19, 20, 21	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Leve [21 – 48] Moderado [49 – 76] Severo [77 – 105]
			Componente afectivo- cognitivo	Síntomas afectivo- cognitivos	3, 7, 8, 9, 4, 10, 12, 13, 15, 16		

## Anexo 3: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

#### Estimado trabajador:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar.

Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

N°	Ítems	Nunca	Alguna vez al año o menos.	Una vez al mes o menos.	Algunas veces al mes.	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
		0	1	2	3	4	5	6
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes							
5	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.							
6	Trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí.							
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes							
8	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							



11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis clientes.							
16	Trabajar en contacto directo con los clientes me produce bastante estrés.							
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada en mi trabajo							
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los clientes.							
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	Siento que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.							

## CUESTIONARIO DE ANSIEDAD

### Estimado trabajador:

Indicaciones: Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Últimamente, me he sentido:

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Cuando pienso en el cumplimiento de metas laborales me siento torpe o entumecido.					
2	En ocasiones de presión laboral, siento temblor en las piernas.					
3	Soy incapaz de relajarme.					
4	Cuando no cumplo mis metas laborales, tengo temor a que ocurra lo peor.					
5	Al término de la jornada laboral me siento mareado.					
6	Cuando me equivoco siento latidos del corazón fuertes y acelerados.					
7	Cuando pienso en los ascensos me siento inestable, inseguro o inconstante.					
8	Cuando pienso en mi trabajo me siento atemorizado o asustado.					
9	Últimamente me siento nervioso					
10	Cuando no premian mi esfuerzo me siento vacío o incapaz de hacer mis cosas.					
11	En algunas ocasiones siento, temblores en las manos.					
12	Últimamente me siento inquieto, inseguro.					
13	Cuando las cosas no salen como quiero, siento que voy a perder el control.					

14	Por las noches tengo sensaciones de ahogo.					
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de mis clientes.					
16	Cuando un cliente no está conforme, tengo miedo a perder mi trabajo.					
17	Con problemas digestivos.					
18	Cuando tengo problemas siento que voy a desvanecer.					
19	Cuando llego tarde al trabajo me pongo rojo.					
20	En las noches tengo sudores, fríos o calientes.					
21	Cuando incrementan las metas laborales me siento acalorado.					

## Anexo 4: Validación del instrumento

### Certificados de validación de expertos

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral

Observaciones: Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg. José Avendaño Atauje

.....  
Especialidad del validador .....Psicólogo clínico

DNI:.....08064695.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación) Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Fecha, 17\_01\_2021



Firma del validador

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Estrés laboral

Observaciones: Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / Aplicable después de corregir  / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Rosa María Mata Victorio

.....  
Especialidad del validador .....Psicóloga Educativa

DNI:.....21135111.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación) Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Fecha, 12\_11\_2020



\_\_\_\_\_  
Firma del Validador.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ANSIEDAD**

Observaciones: Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg. José Avendaño Atauje

.....  
Especialidad del validador .....Psicólogo clínico

DNI:.....08064695.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación) Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Fecha, 17\_01\_2021



Firma del validador

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LA ESCALA DE ANSIEDAD**

Observaciones: Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Rosa María Mata Victorio

.....  
Especialidad del validador.....Psicóloga Educativa

DNI:..... 21135111.....

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación) Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

Fecha, 12\_11\_2020



\_\_\_\_\_  
Firma del validador

## Anexo 5: Matriz de datos

### Base de datos de la variable 1

N°	Estrés laboral																					
	Cansancio emocional									Despersonalización						Realización personal						
	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
1	4	4	3	4	5	4	3	2	5	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	2	1	1
2	4	4	2	4	5	5	4	2	3	1	4	4	3	2	5	3	1	3	3	5	1	4
3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	2
5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5
6	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	5	1	1	5
7	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3
8	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	5	3	2
9	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	2
10	5	3	1	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3
11	4	4	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3
12	5	3	3	4	5	5	2	3	3	1	2	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	1
13	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	4
14	4	4	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	2
15	5	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2
16	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	1	1	3	2	5	1
17	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	5	1	3	3
18	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	5
19	5	5	1	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	1	5	2	2
20	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	5	1	1	1
21	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
23	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4
24	5	5	3	4	4	3	5	2	4	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
25	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4
26	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	5	5
27	3	3	2	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	4	5
28	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
29	5	5	1	4	5	4	5	3	4	1	5	1	2	1	1	3	1	5	3	2	2	3
30	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
31	4	4	2	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3	2	3	3	2
32	5	5	3	4	4	4	5	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	5	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	2	4	5	2	4	4	3	2	2
35	5	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4

36	5	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4
37	3	3	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
38	5	4	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	2	3	3	3
39	5	4	2	3	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
40	3	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
41	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3
42	5	4	2	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
44	5	5	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	3
45	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4
46	5	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4
47	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	5	5	2	4	3	4
48	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4	4	2	3	4	3	3	4
49	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5
50	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
51	4	4	4	3	5	4	4	3	2	1	5	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4
52	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
53	4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	1	1
54	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1	3	3
55	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1	1	1
56	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1	1	2
57	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2	2	2
58	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1	2	3
59	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	2
60	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3	3	2
61	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3
62	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5	2	2
63	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5	1	3
64	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5	1	2
65	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4	5	4
66	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2	4	4
67	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3
68	3	4	3	1	4	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	2	5	1	1	1	1	3
69	5	1	1	5	4	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	5	2	2	2
70	2	1	4	2	4	1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	4	1	1	4	1	5

## Base de datos de la variable 2

Ansiedad																					
N°	Componente fisiológico											Componente afectivo- cognitivo									
	P1	P2	P5	P6	P11	P14	P17	P18	P19	P20	P21	P3	P7	P8	P9	P4	P10	P12	P13	P15	P16
1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	2	4	5	5	1
2	5	5	4	4	4	5	5	3	2	3	3	5	3	4	5	4	4	3	2	4	4
3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	1	3	1	4	5
4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	2	4	5	3	2
5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	2	1	5	5
6	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	2	1	5
7	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	5	2	3
8	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	1	1	5	3	3	2
9	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	1	2	3	2	2
10	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	1	1	3	5	4	3
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	2	2	3
12	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	5	3	4	4	4	1
13	3	4	3	3	2	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	5	1	2	4
14	3	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	2	5	5	5	1	2
15	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
16	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	5	4	1
17	3	5	3	4	2	5	5	3	2	1	2	3	3	2	5	1	2	3	2	4	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	1	3	5
19	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	3	2	2
20	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5	2	5	4	3	1
21	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4
22	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4
23	5	5	4	4	3	1	1	4	3	4	4	4	1	1	3	1	1	1	4	1	4
24	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4
25	4	4	3	2	3	5	5	4	3	3	3	4	3	2	5	5	4	3	4	3	4
26	2	1	2	1	1	5	5	1	5	4	4	1	3	1	1	1	1	4	1	5	5
27	4	1	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5
28	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	3
29	4	5	4	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3
30	4	4	4	1	4	1	1	2	2	1	1	4	1	3	2	1	3	4	1	3	3
31	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2
32	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	2	5	4
33	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	1	3	2	2	1	4
34	5	4	4	3	3	5	5	1	1	3	2	4	1	1	4	4	3	5	4	1	2
35	3	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4



36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
37	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	2	1	3	1	2	2	3	2
38	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	
39	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
40	4	4	4	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	2	1
41	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3
42	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
44	5	5	4	3	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	3	3	4	1	3
45	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4
46	4	5	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	1	4
47	4	3	3	5	2	2	1	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4
48	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4
49	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
50	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
51	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	2	2	2	2	2	3	2	4
52	4	5	4	4	3	3	5	1	2	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	1	3
53	3	3	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	4	1
54	4	4	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	2	1	3
55	4	4	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1
56	3	3	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2
57	4	3	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	4	3	2	3	4	2
58	3	3	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	2	3
59	5	5	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2
60	4	4	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	4	2
61	4	3	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	2	3
62	4	3	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2
63	3	4	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	3
64	2	3	4	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	3	2
65	2	4	3	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	1	4
66	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	2	4
67	2	3	2	3	4	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	4	2	3	1	3
68	3	1	1	3	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	5	2	2	1	1	3
69	3	3	3	1	3	2	1	2	2	4	3	1	3	3	1	2	1	3	1	2	2
70	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	4	2	3	2	3	1	1	4	4	5

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

### **Programa de Intervención**

#### **I. Denominación del programa:**

El taller de manejo y prevención del estrés laboral y ansiedad para los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua.

#### **II. Justificación del programa:**

El presente programa se enfatiza de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, el cual determino que el estrés laboral en los trabajadores del sector Finanzas tiene un nivel de correlación positiva considerable con relación a la ansiedad, debido a que existen factores que condicionan al desarrollo del estrés, siendo la dimensión de la despersonalización que presenta un impacto sobre las demás.

Sin bien es cierto, este resultado es motivo de alarma y preocupación para los directivos de las organizaciones ya que afectaría la salud y productividad de sus trabajadores, ocasionando pérdidas para la empresa financiera; sin embargo, los empleados han demostrado cierta capacidad de adaptación frente a las exigencias laborales, en algunas oportunidades a existido una distribución de tiempos flexibles para la ejecución de actividades laborales de los trabajadores en tiempos de pandemia y en otras ocasiones ciertos requerimientos en el trabajo han provocado realizar un esfuerzo adicional al que no estaban preparados, lo que origina una serie de problemas de ajuste emocional y que desencadena en estrés laboral.

En este sentido, se hace necesario realizar un programa de intervención para mejorar la salud mental de los trabajadores; es decir, tratar de reducir, manejar y prevenir los niveles de estrés laboral y ansiedad. Por lo que, se plantea iniciar con una propuesta de intervención en las empresas y generar una percepción favorable del trabajador hacia la organización, persiguiendo el objetivo de proporcionarles un medio ambiente laboral y mejor calidad de vida.

Por lo expuesto, las empresas financieras de la Ciudad de Moquegua a través del departamento psicológico promoverán el desarrollo de talleres de relajación que disminuyan la ansiedad y el estrés, mediante la práctica de técnicas adecuadas, para el cual se espera contribuir como parte de la responsabilidad social enfocada en la persona y que debe desarrollar toda empresa en favor de sus trabajadores y clientes.

Finalmente, señalar que en muchas ocasiones resulta muy difícil eliminar las fuentes de tensión en el origen del trabajador, pero podemos dotarle de una serie de estrategias para que puedan afrontar dicha situación, si éstas fuesen difíciles de enfrentar, proporcionar al trabajador las habilidades para que puedan controlar las experiencias y consecuencias que el estrés y la ansiedad les produce frente al desempeño laboral y a su realización personal.

### **III. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Desarrollar estrategias de afrontamiento del estrés laboral en los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua, para mejorar su realización personal y desempeño laboral.

#### **Objetivos específicos**

- Promover estrategias de modificación del pensamiento en los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua, para que afronten asertivamente las demandas del contenido de trabajo.
- Fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal y las habilidades sociales en los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua, para mejorar las relaciones sociales en la organización.
- Entrenar en el empleo de estrategias conductuales asertivas en los en los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua, para consensuar con los directivos sobre la mejora de las condiciones de empleo.

#### **IV. Institución al que se dirige**

El taller de manejo y prevención del estrés laboral y ansiedad estará dirigido para todos los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua.

#### **V. Metodología**

La metodología del programa de intervención será de manera participativo de forma grupal, con un enfoque sistémico. Este programa corresponde al trabajo social con grupos pequeños, que deseen tener presencia estable y participación voluntaria en cada miembro. Estos grupos desarrollarán un intenso intercambio entre los miembros, los factores de integración son importantes y los procesos de ayuda mutua se manifiestan. El trabajador social dinamizará y motivará a los trabajadores, así como sostener en su esfuerzo de cambio y de autonomía, procurando dar conocimiento e información útil para acrecentar sus capacidades para comunicar, organizar, decidir, participar y proyectarse en el tiempo. Este programa está orientado bajo el modelo de intervención colectiva propuesta por Cristina de Robertis (2008).

Asimismo, la metodología del programa se basa en técnicas activas que permitan modificar las actitudes y forma de afrontar el estrés laboral y ansiedad por parte de los trabajadores del sector Finanzas en la Ciudad de Moquegua; se combinarán los métodos expositivos, métodos de discusión grupal y métodos de creación a través del planteamiento de solución del problema. Las técnicas de intervención ha utilizarse durante las sesiones son las siguientes:

- Exposición teórica
- Talleres de capacitación
- Discusión grupal (focus group)
- Elaboración de propuesta de solución
- Dinámicas grupales (sociodrama, ejercicios de relajación)

## **VI. Técnicas e instrumento de recolección**

El programa de intervención se desarrollará a través de técnicas activas de forma grupal en donde se registrará la participación de los trabajadores mediante una ficha de observación por cada uno de los grupos.

Finalmente, al dar término a los talleres de capacitación se aplicará un test de autoevaluación para conocer el cambio de actitudes adoptadas por los trabajadores del sector Finanzas. Este test de evaluación se recogerá en el último taller de capacitación, el cual será anónimo.

Por medio de estas técnicas e instrumentos que se emplearán, se busca obtener evidencias de los resultados y la eficacia del programa de intervención.

## **VII. Recurso para el desarrollar el trabajo**

### **Recurso humano**

El equipo de trabajo estará conformado por: 2 psicólogas (os), el gerente general o representante de la empresa.

### **Recursos materiales**

- Sala de reuniones de la empresa
- Sillas
- Proyector multimedia
- Parlantes, pantalla ecrán
- Cds o usb para música de relajación
- Papelotes, hojas bond y de color,
- Plumones, Lapiceros
- Test de evaluación
- Cofee break

## Recursos materiales

La empresa destinará un presupuesto para el desarrollo de los talleres, canalizados a través del área de finanzas, el cual será entregado a la Oficina de Bienestar social – área de psicología.

## VIII. Metodología aplicar en la intervención

El programa está constituido por un total de 8 sesiones en talleres del I al IV. Estas temáticas tienen el propósito esencial de controlar y prevenir los cuadros de estrés laboral y ansiedad que disminuye el rendimiento laboral de los trabajadores del sector Finanzas. Los talleres se organizan en algunos casos según la complejidad para dar solución a la situación; por lo que, se requiere de dos sesiones por taller y en otros casos solo necesitarán desarrollar de una sesión por taller.

## IX. Cronograma de actividades

Actividades	Duración	Abril				Mayo				Junio			
		Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inauguración del programa (explicación de los Módulos de talleres)	1 sesión												
Taller de capacitación I: “Desarrollo de estrategias de modificación del pensamiento”	2 sesión												
Taller de capacitación II: “Aplicación de estrategias de para la solución de problemas”	2 sesión												
Taller de capacitación III: “Desarrollo de estrategias de conductuales asertivas”	2 sesión												
Taller de capacitación IV: “Fortalecimiento de las habilidades sociales y de comunicación interpersonal”	2 sesión												
Clausura del Módulo de talleres	1 sesión												